



Une date à retenir :
vendredi 10 avril 2015

sommaire

Vie de l'association

- Le Mot du Président 2**
Enquête régionale sur le photovoltaïque 3

Alimentation

- L'étiquetage alimentaire 4**

Actualité

- Action de groupe 6**

- Honoraires des agences sur le marché locatif 7**

Société

- Lettre ouverte au ministre des écoles 8**

- Voiture électrique, qui va payer les taxes 9**

- Une seconde vie possible pour les produits 9**

En bref

- Assurance emprunteur 10**

- Principaux indicateurs 10**

- Les consommateurs nous écrivent . 11**

- Nos adhérents ont gagné 11**



L'UFC-QUE CHOISIR DU RHÔNE
VOUS SOUHAITE DE TRÈS BONNES
FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Le Mot du Président

Les plus anciens de nos lecteurs s'en souviennent certainement. Au début des années 1970, BNP jette une petite bombe médiatique : « Pour parler franchement, votre argent nous intéresse » confesse un banquier dans une publicité qui a fait date.

Le tabou de l'argent est ainsi sévèrement et durablement bousculé.

Depuis lors, tous les banquiers se sont engouffrés dans cette voie et s'en donnent à cœur joie encore plus qu'avant avec notre argent ; ils sont devenus maîtres dans l'art de nous ponctionner à tout va et leurs tarifs regorgent de lignes de commissions et de frais, bien souvent difficilement compréhensibles pour le profane, aussi divers qu'onéreux. Les tentatives gouvernementales, plutôt récentes, pour encadrer les pratiques bancaires et limiter leurs abus manifestes ne portent malheureusement pas totalement leurs fruits.

Le scandale de l'assurance emprunteur, dont nous parlons plus loin dans ce numéro, en est aussi un exemple. En effet, les bénéfices faramineux réalisés par les assureurs au titre de la gestion des cotisations des emprunteurs (près de 16 milliards d'euros sur la période 1995-2007) ont été versés aux banquiers, prêteurs, au lieu et place des assurés.

Dans le même ordre d'idée, j'ai le déplaisir de vous faire état d'un nouveau tour de passe-passe des banques dans le domaine du crédit immobilier : le cautionnement bancaire qui est devenu en une décennie une nouvelle machine à cash des banques comme le montre une étude récente et inédite de UFC-Que Choisir.

La méthode mise en œuvre depuis quelques années par les banques françaises pour gagner de l'argent grâce au cautionnement bancaire est ingénieuse ; un véritable travail de professionnel réalisé dans la plus grande discrétion comme il se doit dans ce milieu feutré.

L'étude pointe ainsi l'absence totale de concurrence depuis quelque temps dans ce domaine. Alors que cette garantie est exigée par les banques pour sécuriser le crédit qu'elles octroient, elles ne laissent pas au consommateur la liberté de choisir son cautionnement : celui-ci doit forcément passer par une filiale captive à 100 % ou par une filiale commune à plusieurs banques. La part qui leur échappe est résiduelle, de l'ordre de 5 %, et correspond essentiellement aux offres des mutuelles des fonctionnaires.

Et bien sûr, l'absence de concurrence profite aux acteurs du marché ... et donc aux banques propriétaires ; elles récupèrent près de 50 % des sommes payées par les clients !...

Sur ce marché de 520 millions d'euros, il suffirait que les consommateurs puissent choisir la banque proposant la caution la moins chère pour permettre 210 millions d'euros d'économie. Ceci permettrait de dégager autant de pouvoir d'achat.

Notre argent continue donc inexorablement d'intéresser nos banquiers. Qui en douterait aujourd'hui ?

En cette fin d'année, où nous dépenserons certainement beaucoup d'argent, et les commerçants comme les banquiers s'en frottent les mains, l'association vous présente tous ses meilleurs vœux.

Michel BOUTARD

31 octobre 2014

INFORMATION ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2015

Vendredi 10 avril 2015

C'est la date retenue pour la prochaine assemblée générale de notre association. Comme les années précédentes, elle se tiendra à l'espace Jean Couty, 56 rue du sergent Michel Berthet 69009 Lyon (à côté du parc relais auto).

En qualité d'adhérent(e), vous y êtes naturellement convié(e). C'est en effet pour vous une occasion de participer à la vie de l'association. Vous aurez également l'opportunité d'échanger avec les conseillers litiges, les administrateurs de l'association et les personnalités présentes ce jour-là.

Vous recevrez ultérieurement une invitation formelle* à y participer*, ainsi que l'ordre du jour détaillé de la manifestation.

* via un insert dans le prochain bulletin d'information de notre association (PCA n°143).

Le photovoltaïque chez soi : une bonne idée ?

L'afflux de témoignages de particuliers mécontents, reçus dans nos associations UFC de Rhône Alpes, nous a particulièrement sensibilisés à cette question. Pour tenter d'y voir plus clair, nous avons mobilisé nos bénévoles pour une enquête régionale, en juin et juillet 2014, un questionnaire étant proposé au hasard à des résidents équipés de panneaux sur leur toit.

Cette enquête n'a pas valeur scientifique (90 réponses environ), mais elle permet d'estimer le degré de satisfaction exprimé spontanément par des particuliers qui ont investi en moyenne 20 000 € dans ce type d'installation, et de recouper avec la nature des litiges que nous avons eu à connaître.

Qu'en déduire ?

Dans 75 % des cas, le projet s'est déroulé de façon satisfaisante. Les sujets de mécontentement des 25 % portent sur des délais non tenus (jusqu'à plus d'un an de retard), des installateurs incompetents ou disparaissant avant la fin des garanties.

Dans 60 % des cas, la production de kWh annoncée a été à peu près respectée, tout au moins dans les premières années pleines. 30 % des clients ont considéré que les prévisions étaient beaucoup trop optimistes, et 10 % ne pouvaient pas encore juger.

Cependant, à la question « recommanderiez-vous l'entreprise avec laquelle vous avez fait affaire à un ami ? », une personne sur deux répond « non » : rentabilité moindre que prévu, d'où une production vendue à EDF bien inférieure aux mensualités du crédit, difficultés techniques ou administratives au moment du chantier, plus d'interlocuteur en après-vente...

Le profil-type du client vraiment satisfait ?

Il a investi entre 2008 et 2010, à l'époque où le prix de revente du kWh était supérieur à 0,50 €, et où un crédit d'impôt conséquent arrangeait bien les choses...

Il n'a en général pas succombé à un démarchage à domicile, mais a recherché lui-même des professionnels locaux reconnus. Il a fait établir plusieurs devis, et s'est fait conseiller avant de signer.

Il a auto-financé son investissement, ou a obtenu un prêt partiel dans de bonnes conditions auprès de sa banque habituelle.

Outre sa bonne action écologique revendiquée, il est surtout satisfait d'avoir réalisé un excellent placement financier.

Les « hics » et les regrets les plus fréquents, pour les mécontents ?

- Des méthodes commerciales perçues comme déstabilisantes, ou agressives.
- Des rentabilités prévues largement surévaluées, et aucun engagement écrit.
- Des bons de commande volontairement flous, illisibles, ne mentionnant pas les références et l'origine des matériels, d'où impossibilité de contester.
- Des installations sous-traitées à des non spécialistes, pas toujours assurés, et des interlocuteurs n'assumant pas

l'après vente, quelquefois même à la fin de chantier.

- L'organisme financier a payé le fournisseur sans s'être assuré du bon fonctionnement, cela interdisant ainsi un moyen de pression efficace.

- Des démarches auprès d'ERDF non effectuées par le vendeur, alors qu'elles étaient à sa charge, d'où des mois d'attente, et l'obligation de payer deux fois le branchement.

Ces constats correspondent à des dates de décision très différentes, et les motivations auront sensiblement évolué. Cependant, ils devraient normalement inciter les candidats à ce type d'équipement, dont l'intérêt technique et écologique est reconnu mais dont l'intérêt économique est en net déclin, à prendre un maximum de précautions quant au choix des professionnels, tant les vendeurs que les installateurs, et à obtenir des engagements chiffrés et écrits.

Et maintenant, quelles tendances ?

Sur le coût des installations, la baisse a été très importante, passant en moyenne pour 3 kWc de 19 000 € en 2009 à 12 000 € en 2014 : effet d'une forte concurrence et de la chute des subventions et avantages fiscaux. Elle continuera probablement, du fait des meilleures performances des capteurs actuels, mais beaucoup moins et plus lentement.

Sur les tarifications moyennes nettes des kWh vendus et achetés par les particuliers, on prévoit à délai assez court, une quasi parité : les kWh électriques TTC facturés par les fournisseurs d'énergie augmentant très sensiblement, les kWh voltaïques vendus baissant encore de façon importante (ils sont déjà passés de 0,60 € en 2009 à 0,28 € en 2014...). Cela ira certainement dans le sens d'un développement de l'autoconsommation et du stockage sur batteries, soulageant ainsi les réseaux publics très sollicités.

Il est probable que l'on assistera tant à l'achat qu'à la vente, à la mise en place de tarifs de pointe plus chers, pendant quelques heures par jour, et parallèlement au développement de techniques d'effacement de consommation plus ou moins automatiques.

En conclusion

Les critères de décision, pour le photovoltaïque comme pour d'autres énergies, devront intégrer à une analyse économique sérieuse une réflexion plus poussée sur les besoins et habitudes des usagers, sur leur acceptation de faire des économies de consommation, ou d'investir dans des moyens de régulation.

Pas de solutions miraculeuses, donc. Plus de placement « en or » non plus...

Mais attention : demain aussi, continueront à sévir des vendeurs d'illusions... La « transition énergétique » est un marché très convoité qui attire beaucoup de monde !

Jean-Pierre ROCHETTE

ÉTIQUETAGE ALIMENTAIRE : DES COULEURS ET DES ÉTOILES

Nous pouvions nous réjouir de l'intention affichée du ministère de la santé en juin dernier, de vouloir réduire les inégalités sociales en matière d'accès à une nourriture équilibrée, notamment par une meilleure connaissance de l'information nutritionnelle.

Actuellement, le consommateur doit s'infliger la lecture indigeste des ingrédients figurant sur les emballages, et ne sait pas s'ils sont bons ou néfastes pour la santé.

Lipides, glucides, acides gras saturés... Trop compliqué !

Or, preuve est faite que la place de l'alimentation dans la prévention des maladies chroniques comme les pathologies cardiovasculaires, le diabète et l'obésité est primordiale. L'idée était donc de simplifier l'étiquetage pour le rendre accessible à tous et présenter de manière plus lisible l'impact de l'aliment sur la santé.

Une échelle de cinq couleurs, du vert pour les aliments qui présentent la meilleure qualité nutritionnelle au rouge pour les moins bons, avait été préconisée par le professeur HERCBERG de l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) dans un rapport remis fin novembre 2013 à la ministre de la santé, qui s'en est inspirée pour bâtir son projet de loi.

Déception après l'annonce en conseil des ministres, le 15 octobre, du projet de loi santé présenté par Marisol TOURAINE. Si le gouvernement introduit le principe d'une information nutritionnelle « synthétique, simple et

accessible par tous », il n'est pas précisé s'il s'agit du système à cinq couleurs, soutenu par de nombreux professionnels de santé et d'associations de défense des consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir.

De plus, la mesure est facultative. On imagine donc aisément que les fabricants de produits bourrés de gras, sels et autres additifs, feront l'impasse sur l'étiquetage. D'autant que l'Association nationale des industries alimentaires a fustigé dans un communiqué « l'approche simpliste de l'alimentation faite des mesures stigmatisantes du système à cinq couleurs ».

La ministre aurait-elle apporté une oreille attentive aux professionnels de l'agro alimentaire ?

Pourtant, sans diaboliser les pizzas, céréales et autres chips, on peut espérer que l'étiquetage incite les fabricants à modifier les recettes de leurs produits pour les rendre plus sains et les faire passer ainsi du rouge à l'orange ! Un vœu pieux ?

En attendant, « le grand défi à venir est de pouvoir identifier les molécules les plus toxiques ainsi que les différents types d'interactions de leurs effets, un véritable problème de santé publique » alertent des chercheurs de l'Inserm dans un récent rapport.

L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) publiera prochainement les seuils applicables pour chaque couleur. Le projet de loi santé sera présenté au parlement début 2015.

**Etiquetage nutritionnel :
quels pictogrammes utiliser ?**

Souhait des consommateurs →					
Etiquetage CARREFOUR →	3 fois par jour	2 fois par jour	1 fois par jour	De temps en temps	Censuré
Autre possibilité →					

Franka

Carton rouge pour l'étiquetage de Carrefour

Sans même attendre les recommandations des experts sur les seuils à appliquer pour chaque couleur, Carrefour vient de mettre en place son propre étiquetage et n'a retenu que 4 couleurs.

L'enseigne a exclu la couleur rouge, jugée trop dissuasive, sans doute par crainte de voir certains produits discriminés par ses clients.

Carrefour prévoit d'associer aux couleurs des indications de fréquence de consommation : « trois fois par jour » (vert), « deux fois par jour » (bleu), « une fois par jour » (orange) ou « de temps en temps » (violet)

On trouve ainsi dans le catalogue proposé par le groupe : « pizza au fromage, à consommer une fois par jour ». « Indéfendable sur le plan scientifique » soulignent un grand nombre de spécialistes et sociétés savantes, dont la Société française de santé publique dans une récente pétition (25 000 signatures à fin octobre).

Refusant que l'information nutritionnelle soit "réduite à une opération de marketing", les signataires demandent au groupe "de renoncer" à l'instauration de son système. L'information nutritionnelle est déjà suffisamment confuse pour qu'on n'en rajoute pas.

Interrogée sur l'annonce de Carrefour, la ministre de la santé tacle l'entreprise et précise que, bien que le futur système officiel soit facultatif, ce sera celui-ci ou rien.

Des étoiles pour classer la qualité de la viande

A partir du 13 décembre prochain, un arrêté (JO du 30/07/2014) modifie les règles d'étiquetage des viandes de bœuf, veau et ovin vendues en barquettes dans les grandes et moyennes surfaces.

En lieu et place des noms usuels des muscles, tels que tendre de tranche, jumeau... jugés peu connus (semble-t-il !) des consommateurs, on pourra désormais trouver des termes génériques comme « steak », ou « rôti » complétés du mode de cuisson et d'un classement qualitatif sous

forme d'étoiles : trois étoiles pour les morceaux à griller, deux pour ceux à braiser et une étoile pour le potentiel de qualité le moins élevé, comme les morceaux à bouillir.

Domage que cette classification fasse l'impasse sur la qualité intrinsèque de la viande qui dépend principalement de la race de l'animal, de son mode d'élevage, des conditions d'abattage, de la durée de maturation, etc...

Une entrecôte sera donc classée trois étoiles, qu'elle provienne d'une race à viande comme la charolaise ou d'une vieille bête dure à mastiquer ! Alors que des morceaux auréolés d'une seule étoile se révéleront très savoureux s'ils sont bien cuisinés.

D'autre part, on peut regretter que cette réforme ne s'applique qu'aux produits bruts. En effet, cette simplification ne concerne pas les plats préparés où l'étiquetage se limite au type de viande utilisée (viande de bœuf), sans indication du morceau ni de l'origine.

Françoise GAUDIN



ACTION DE GROUPE

Le 1er octobre, date d'entrée en vigueur de l'action de groupe en France, l'UFC-Que Choisir a assigné, devant le Tribunal de grande instance de Nanterre, Foncia pour obtenir l'indemnisation des 318 000 locataires ayant payé indûment son « service d'avis d'échéance ».

Tous les médias en ont longuement parlé. Nous n'y reviendrons pas.

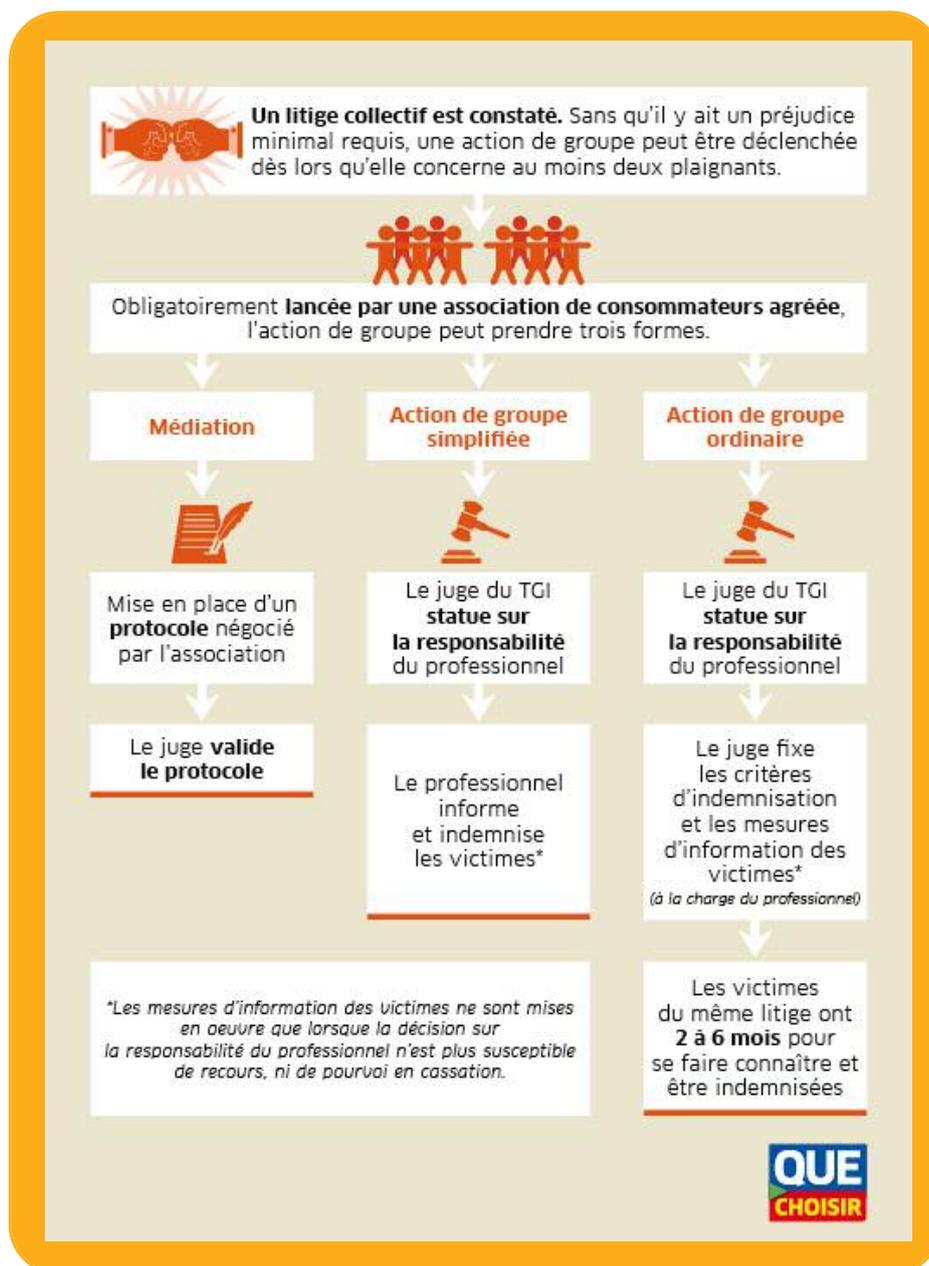
Il est utile cependant de préciser à nouveau que la procédure sera vraisemblablement très longue. En effet, ce n'est qu'une fois le jugement de responsabilité de Foncia, si

la décision judiciaire va dans ce sens, purgé de tout recours (appel, cassation) que les victimes seront invitées à se manifester en vue de leur indemnisation. Compte tenu du temps de la Justice, cela pourra prendre plusieurs années.

Pour beaucoup de consommateurs, la procédure de l'action de groupe est toutefois encore très floue.

Le schéma explicatif ci-dessous publié par UFC-Que Choisir est de nature à les éclairer.

Michel BOUTARD



LOGEMENT

LES NOUVEAUX HONORAIRES SUR LE MARCHÉ LOCATIF

Un des nombreux décrets d'application de la loi ALUR est entré en vigueur le 15/09/2014. Il concerne les frais d'agence en matière de location. Après l'abandon du volet encadrement des loyers, le report « sine die » de la garantie universelle des loyers (GUL), nous pouvions craindre de mauvaises surprises. Nous n'avons pas été déçus.

Alors que l'objectif du législateur était de diviser par deux ces fameux frais d'agence, le décret se contente tout au plus de les plafonner de façon différenciée en fonction des zones géographiques.

Qu'en est-il dorénavant ?

Certes, la loi prévoit que la rémunération des intervenants dans la négociation d'une mise en location de logement est à la charge des bailleurs. Mais dans le même temps, elle limite considérablement la portée de la mesure en fixant des exclusions. Ainsi, restent à la charge des locataires, les frais de visite, de constitution de dossier, de rédaction de bail et d'établissement de l'état des lieux d'entrée (ce dernier était gratuit auparavant).

Le bailleur quant à lui, supporte les « frais d'entremise ».

Toutefois, les frais facturés au locataire ne peuvent être supérieurs à ceux qui le sont au bailleur.

Quel plafonnement d'honoraires imputables aux locataires ?

Le décret d'application fixe des plafonds variables selon trois zones géographiques :

- une « zone très tendue » recouvrant Paris et sa grande couronne ;
- une « zone tendue » recouvrant les agglomérations et communes régionales. Lyon et nombre de communes du Rhône en font partie (elles sont listées par le décret n°2013-392 du 10/05/2013) ;
- le reste du territoire, qualifié de « hors zones tendues ».

En fonction de chacune de ces zones, les plafonds sont respectivement fixés à 12 €, 10 € et 8 € par mètre carré de surface habitable.

A ces honoraires, il convient d'ajouter les frais liés à

l'établissement d'état des lieux, maintenant payant. Ceux-ci font l'objet d'un plafonnement unique de 3 € par mètre carré de surface habitable.

Il est frappant de noter que ces barèmes de calcul aboutissent à la fixation de plafonds supérieurs à la réalité du marché pour les zones tendues.

C'est le constat fait par l'UFC-Que Choisir, suite à l'étude réalisée sur 500 annonces récentes d'agences immobilières.

Pour notre mouvement, ce nouveau barème porte en lui les germes d'une inflation des frais d'agences facturés aux locataires. C'est particulièrement vrai pour les zones géographiques dites « tendues » et « non tendues ». Donc tout le contraire de l'effet recherché.

Une victoire à la Pyrrhus pour la loi ALUR

L'UFC-Que Choisir a toujours soutenu que l'essentiel des services des agences immobilières concourant à la mise à disposition de biens locatifs sur le marché, servaient avant tout les intérêts des bailleurs qui les mandatent.

C'est pourquoi, tout au long de l'élaboration de cette loi, notre mouvement a agité auprès des pouvoirs publics pour rééquilibrer les rapports entre propriétaires et locataires et réduire en particulier les frais d'agence facturés au locataire.

Nous nous sommes donc félicités des dispositions de la loi ALUR du 24/03/2014, laquelle prévoyait d'encadrer les honoraires des agences sur le marché locatif.

Hélas, le décret d'application « frais d'agence » a transformé le succès législatif en victoire à la Pyrrhus.

Que s'est-il donc passé entre la publication de la loi et le décret d'application en question.

Pour notre fédération, le lobby exercé par le Conseil national de la gestion et de la transaction immobilière auprès du gouvernement a fini par payer et par vider le texte original de sa substance.

Pour respecter la volonté du législateur d'une division par deux des frais d'agence des locataires, l'UFC-Que Choisir ne baisse pas les bras et demande aujourd'hui au gouvernement de réviser les plafonds fixés par décret.

René BARRAUD

Il n'est pas inutile de rappeler que la version antérieure de la loi du 6 juillet 1989 prévoyait un partage par moitié entre le bailleur et le locataire des frais liés à la rédaction du bail, et interdisait ceux liés à l'état des lieux établi contradictoirement par un tiers mandaté par les parties

- 300 € pour un studio de 30 m² à Lyon**
- 910 € pour un 3 pièces de 70 m² à Villeurbanne**
- 1 170 € pour un 4 pièces de 90 m² à Villefranche-sur-Saône**

Ce sont les honoraires qui pourront légalement être facturés aux locataires par l'agence pour les contrats locatifs signés depuis le 15/09/2014.

Nota :

Sur le bail locatif, la mention de la facturation des frais de « gestion * » doit être distincte de la mention de facturation d'état des lieux**

* plafonnés à 12 €, 10 €, 8 € par m² en fonction des zones

** plafonnés à 3 € par m² quelle que soit la zone

Lettre ouverte à Monsieur (Madame) le Ministre des écoles

Notre activité d'association nous amène à connaître les différends multiples qui peuvent opposer les consommateurs à des vendeurs de biens ou de services.

Il est évident que dans nombre de cas, le particulier s'est trouvé au moment de sa décision en position d'infériorité face à des professionnels aguerris, des pratiques commerciales contestables ou des contrats quasi illisibles mais juridiquement bétonnés. Piégé, humilié parfois, il a dû payer au prix fort sa confiance mal placée.

Les lois ont heureusement apporté au fil du temps des freins, au bénéfice du consommateur : des obligations de conseil ou d'information préalable, des délais de rétractation, des garanties, des plafonnements ... Mais force est de constater que ces dispositifs sont touffus, peu connus du grand public, ne sont tout bonnement pas appliqués par certains professionnels, et ne sont utiles que pour tenter de résoudre après coup des litiges avérés, éventuellement devant la justice.

Nos bénévoles de l'UFC sont souvent estomaqués par le manque de connaissance des règles élémentaires de la vie pratique que traduisent les questions de nos interlocuteurs.

Bien sûr, nul n'est censé ignorer la loi... Vaste hypocrisie, tant les textes sont abscons... Bien sûr, chacun, pour autant qu'il soit majeur capable, est responsable de ses actes... Mais le sait-il vraiment, convaincu qu'il est souvent d'être protégé par la société ? Bien sûr, une très large partie de l'éducation d'un individu, donc des valeurs et des armes dont il dispose dans la vie, est censée provenir de son environnement familial ou culturel... mais est-ce bien le cas partout ?

Les programmes actuels de ce que l'on nomme l'Education Nationale nous semblent totalement faire l'impasse sur le minimum de formation concrète que devraient recevoir les jeunes, alors qu'ils deviennent très tôt des consommateurs, soumis à de multiples tentations. Ne pourrait-on pas insérer dans les programmes de fin de secondaire, par exemple, quelques séances de sensibilisation à ces aspects économiques que tous les élèves rencontreront dans la vie ?

N'est-ce pas d'une importance aussi grande, au-delà des bases du langage et du calcul, que la connaissance des philosophes grecs, de la période bleue d'un peintre, ou du mode de résolution d'un système d'équations... connaissance que bon nombre d'entre eux n'utiliseront jamais, tout au moins directement, ou à la rigueur pour passer le bac ?

Monsieur (Madame) le Ministre, soyez pragmatique : permettez à tous nos enfants d'acquérir quelques bases pratiques sur la vie économique réelle d'aujourd'hui, ses avantages et ses risques. Vous ferez œuvre de salut public !

Si vous ne souhaitez pas les ajouter aux programmes officiels, faites en sorte que l'administration qui les a secrétés n'empêche pas les initiatives hors cadre que des enseignants de terrain pourraient prendre en ce sens... Nous pouvons d'ailleurs les y aider.

Vous savez fort bien que tous les parents ne sont pas à même de donner ces bases, et que certains d'entre eux seraient aussi preneurs...

Mais peut-être devez-vous alors vous adresser à votre collègue en charge de la « formation tout au long de la vie », pour autant que le sujet soit encore d'actualité ?

Faisons un rêve : le bon sens pourrait redevenir une valeur, grâce à vous...

Jean-Pierre ROCHETTE



Lettre ouverte

Voitures électriques qui va payer les taxes ?

Nous comparerons les incidences financières, pour le consommateur et pour l'Etat, du choix entre deux véhicules, parcourant 8 000 km par an en zone urbaine, et conservés 10 ans.

Premier cas : petite citadine à essence, acquise 12 000 €, consommant en valeur moyenne 7 l/100 km d'essence achetée 1,55 € TTC /litre valeur 2014.

Deuxième cas : petite voiture électrique urbaine, acquise 14 000 €, prime d'Etat déduite, et consommant 25kWh/100 km, valeur couramment admise, le kWh étant payé au prix domestique 0,15 € TTC tarif actuel 2014 hors abonnement. On admettra que la batterie dure 10 ans. Le contexte fiscal actuel est le suivant : taxe sur les produits pétroliers à 0,61€/l, et TVA sur consommations 20%, essence comme électricité), prime d'état à l'achat annoncée 10 000 € si revente d'un véhicule diesel.

Coût annuel pour le consommateur

(consommation + amortissement uniquement)
 Essence : $(8\ 000 * 7/100 * 1,55) + (12\ 000/10) = 2\ 068\ €$
 Electrique : $(25 * 8\ 000/100 * 0,15) + (14\ 000/10) = 1\ 700\ €$
 Le consommateur est donc apparemment gagnant de 368 €/an avec la version électrique, pour autant qu'il recharge ses batteries chez lui sans modification de son installation et de son contrat.

Perception annuelle de taxes par l'Etat

Essence : $560\ \text{litres} * (0,61 + 0,26) = 487\ €$
 Electrique : $2\ 000\ \text{kWh} * 0,025 = 50\ €$
 La version électrique entraîne un manque à gagner de 437 €/an pour les finances publiques, ce à quoi il faut ajouter 1000 €/an d'amortissement sur 10 ans de la prime de 10 000 € à l'achat, soit un total de 1 437 €.

Il est très probable que, vu l'état de la dette publique, l'Etat cherchera à récupérer sur l'électricité ce qu'il aura perdu sur l'essence. Une hausse des taxes sur l'ensemble de la consommation électrique serait mal venue : il en existe suffisamment, et l'on sait que des hausses sont déjà prévues du coût de base, de la CSPE*, de la TVA aussi, pour d'autres raisons.

Taxer uniquement le kWh utilisé pour les voitures électriques ? Pourquoi pas ? Encore qu'on ne sache pas bien comment faire...

Mais cela conduirait :

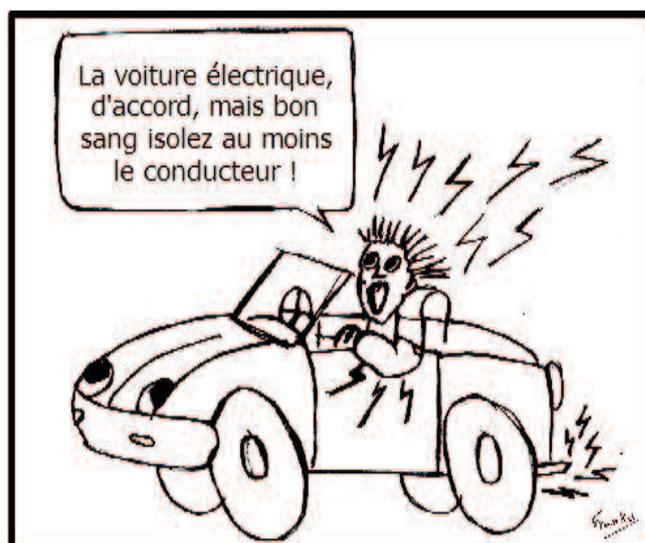
- pour compenser uniquement les 437 € de taxes sur 2 000 kWh, à passer le prix du kWh de 0,15 à 0,37 €, soit une augmentation de 150 % ;
 - pour compenser le total de 1 437 €, le kWh auto devrait être amené à 0,87 €, soit + 480 % !
- Etonnant, non ?

Quelle que soit la solution choisie, il faudra casquer, que l'on soit utilisateur ou contribuable !

Et ce, d'autant que n'est pas inclus dans ce petit calcul le coût des 7 millions de bornes à installer, vaste projet qui représenterait quelques milliards d'Euros...

**Contribution au service public de l'énergie*

Jean-Pierre ROCHETTE

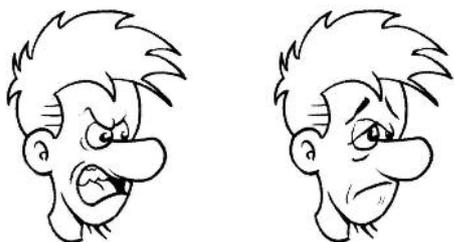


L'assurance emprunteur Un revers cuisant pour les consommateurs

L'UFC-Que Choisir déplore amèrement la décision que le tribunal de grande instance de Paris a rendu le 23 septembre dernier et qui rejette la demande de restitution de la participation aux bénéfices à 2 assurés emprunteurs de crédits à la consommation aux côtés desquels l'association avait engagé une procédure en 2007.

C'est une défaite à 16 milliards d'euros. Étaient en jeu 11,5 milliards d'euros d'assurances sur les prêts immobiliers souscrits entre 1994 et 2007, et 4,5 milliards d'euros pour les crédits à la consommation. La décision du tribunal concerne uniquement le crédit à la consommation. Ce même tribunal doit rendre bientôt une décision sur le crédit immobilier qui, hélas, devrait aller dans le même sens.

Le contraste est saisissant avec la situation au Royaume-Uni. Les banques et les assureurs y ont réalisé des marges anormalement élevées sur les assurances emprunteurs mais elles ont dû rendre à leurs clients la bagatelle de 20 milliards d'euros. Et ce n'est pas fini. Cet été l'Autorité de conduite financière a mis les banques en demeure de rouvrir 2,5 millions de dossiers de demandes de remboursement qui n'auraient pas été instruits correctement, en 2012 et 2013 !



En France, aucune banque ou assureur n'a jamais contesté l'existence de bénéfices faramineux sur les assurances emprunteurs. Le litige porte sur les droits que les consommateurs ont quant à la participation à ces bénéfices.

Mais pour les acteurs de la finance comme maintenant pour le tribunal de grande instance de Paris, la ligne est claire : les consommateurs n'ont droit à rien. Ce dossier n'est certes pas définitivement refermé puisque l'UFC-Que Choisir va faire appel. Mais il convient d'être réaliste et donc de rappeler que les

possibilités de faire valoir les droits des consommateurs apparaissent aujourd'hui restreintes ; leur faire croire le contraire serait irresponsable.

Source : Que Choisir

LES PRINCIPAUX INDICATEURS

Crédit	Taux moyen(1)	Seuil de l'usure(2)
PRETS IMMOBILIERS		
Prêt à taux fixe	3,64%	4,85 %
Prêt à taux variable	3,40%	4,53 %
Prêt relais	3,89 %	5,19 %
AUTRES PRETS aux particuliers		
Prêt personnel, crédits affectés		
< 3000€	15,21 %	20,28 %
> 3000€ et < 6000€	10,94 %	14,59 %
> 6000€	7,10 %	9,47 %
<small>(1) Taux effectif pratiqué au 3^{ème} trimestre 2013 (2) Applicable à compter du 01/10/2012 (JO du 28/09/2013)</small>		
IRL (indice de revalorisation des loyers)		
Valeur 2 ^{ème} trimestre 2014		+ 0,47 %
Indice du coût de la construction		
Valeur 2 ^{ème} trimestre 2014		- 1 %
Variation annuelle moyenne		
Smic		
Brut horaire		9,53 €
Brut mensuel		1445,38 €
Sicav (au 30/09/2014)		
PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIERES SEMAINES		
Sicav monétaire euro		+ 0,37 %
Sicav obligations euro long terme		+ 7,44 %
Sicav actions France		+ 6,89 %
Prix à la consommation indice Insee		
août 2014		+ 0,4 %
Sur 12 mois (08/2013 – 08/2014)		+ 0,4 %
Septembre 2014		Moins 0,4 %
Sur 12 mois (09/13 – 09/2014)		+ 0,3 %
Plafond Sécurité sociale		
Par mois (au 01/01/2014)		3129 €
Taux d'intérêt légal 2014		
J.O. du 06/02/2014		0,04 %

Source : Que Choisir



Question de monsieur Michel P. de St Romain-de-Popey

Mon épouse et moi avons acheté au printemps un appartement à Villeurbanne. Nous apprenons ce jour que sur le terrain voisin de notre copropriété va se construire un centre d'hébergement d'urgence de 52 chambres. Si cette information

avait été portée à notre connaissance, nous n'aurions pas fait cet achat. La proximité de ce centre d'accueil dévaluera notablement la valeur de notre bien. Ce projet, pourtant connu localement, n'a fait l'objet d'aucune information de la part du syndic. De quels recours disposons-nous contre l'agence immobilière qui s'est occupée de la vente et qui manifestement n'a pas rempli son devoir de conseil ?

Notre réponse :

L'agence immobilière a bien un devoir d'information vis-à-vis de l'acheteur, mais qui se limite aux caractéristiques du bien vendu (conformité du logement, superficie, diagnostics techniques, servitudes). Vous pourrez difficilement attaquer l'agence au prétexte qu'elle a "omis" de vous signaler l'existence d'un projet immobilier sur la parcelle voisine. Maintenant, vous pouvez contester la validité d'un permis de construire. Mais pour ce, vous devez expressément justifier d'un intérêt à agir en apportant la preuve que la construction ou les travaux, objet du permis de construire, affectent directement vos conditions d'occupation, d'utilisation ou de jouissance du bien. Vous devrez donc prouver les préjudices potentiels apportés par la construction du centre d'hébergement.

Question de monsieur Patrice V. à Villeurbanne

Je suis en litige avec la société Custom Solutions, laquelle gère entre autre les offres promotionnelles de téléphones Sony Mobile. J'ai donc monté et envoyé un dossier de plainte auprès du tribunal de proximité d'Aix-en-Provence car cette société a son siège dans le département des Bouches du Rhône.

Y a-t-il convocation des deux parties à l'audience ? Habitant le département du Rhône, puis-je me faire représenter par une antenne locale de votre association, laquelle pourrait me défendre sur place (je suis abonné à la revue que choisir) ? Merci de votre réponse.

Notre réponse :

Les associations locales de consommateurs ne sont pas habilitées à représenter leurs adhérents à l'audience fixée par le tribunal. Seul un avocat ou un membre de votre famille peut le faire.

À noter également qu'en matière de consommation, le particulier a la possibilité de déposer sa « plainte » au greffe du tribunal d'instance dont relève son domicile. (Même si les CGV du contrat de vente mentionnent celui de l'adresse du professionnel).

Le législateur a ainsi voulu, pour les petits litiges, rapprocher le particulier du lieu de l'audience, lui facilitant ainsi le recours à la justice.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

❑ Monsieur Guillaume B. de Tarare passe commande sur le site Internet Maginea d'une table avec allonges ; la table est livrée par transporteur, mais au déballage il apparaît que le meuble comporte plusieurs traces de chocs. Malgré plusieurs interventions par téléphone et courrier recommandé auprès du site marchand pour demander l'échange de la table ou son remboursement, M. B. n'obtient pas gain de cause sous prétexte que le contenu du colis aurait dû être vérifié à réception.

Suite à l'intervention de l'association, la commande a été annulée et son montant intégralement remboursé à notre adhérent.

❑ Suite à un démarchage agressif et à des pressions commerciales, madame G. de Lyon 3ème a consenti à souscrire un contrat de téléassistance, qu'elle a tenté immédiatement de résilier dans les délais prévus au contrat : refus de la société, obligation d'honorer les prélèvements, intimidation, coup de téléphone le soir tard.

Suite à l'intervention de l'association, le contrat a été résilié.

❑ Après avoir résilié son abonnement auprès de Free, madame Marie-Hélène D. de Charly renvoie le matériel par colis postal conformément à la procédure recommandée par l'opérateur. Mais ce dernier prélève des frais au motif que le matériel restitué serait incomplet.

Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur le poids du colis expédié mentionné sur le bordereau postal, Free a reconnu que l'intégralité du matériel avait bien été renvoyée, et a remboursé notre adhérente.

❑ Madame Nawale S. de Décines Charpieu souscrit un contrat chez Numericable pour un abonnement fibre Power avec 240 chaînes de télévision, après que le commercial ait vérifié que son domicile était bien éligible à cette offre. Or il s'avère qu'il n'en est rien, car la fibre ne passe pas chez elle. Numericable lui envoie une box ADSL, mais rien ne fonctionne. Par téléphone, l'opérateur accorde la résiliation, et madame S. restitue le matériel. Mais 4 mois plus tard elle reçoit une facture de 437 € pour frais de résiliation ; malgré ses tentatives d'explications, le dossier est mis au contentieux et elle reçoit une mise en demeure par huissier de justice.

Suite à l'intervention de l'association, plaidant la non-conformité de l'offre proposée, Numericable a annulé la facturation.

❑ Madame Noëlle B. de Villeurbanne a acheté un réfrigérateur chez Boulanger et a souscrit une extension de garantie. L'appareil connaît de multiples pannes, ce qui implique la destruction de produits à chaque incident. Le SAV traîne pour prendre en charge l'appareil en vue de sa réparation sous garantie.

Suite à l'intervention de l'association, le réfrigérateur défectueux a été repris par le SAV au domicile de l'adhérente, et dans l'attente de la réparation un appareil de prêt lui a été fourni.

❑ En juillet 2013, monsieur Marc L. de Villeurbanne achète un climatiseur chez Mistergooddeal avec un contrat de garantie optionnel « 100 % zen ». Mais la fonction économie d'énergie ne fonctionne pas, ce que confirme un technicien sollicité par notre adhérent. Le fournisseur ne répond pas à ses sollicitations pour traiter ce problème

Suite à l'intervention de l'association, la commande a été annulée et le montant de l'achat, soit 587 €, a été remboursé à notre adhérent.

PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de
l'UFC - Que Choisir du Rhône
Association loi de 1901

Responsable de Publication : Michel BOUTARD
Responsable de Rédaction : René BARRAUD

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Ont collaboré à ce numéro : René BARRAUD, Michel BOUTARD,
Franka FREGONARA, Michel FREGONARA, Françoise GAUDIN,
Jean-Pierre ROCHETTE.

Réalisation : Imprimerie Paul Rey - 14 rue Godetroy - 69006 Lyon

Tirage : 2 300 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 2014 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement

UFC - Que Choisir du Rhône

CS 47055
69341 LYON CEDEX 07

N° 142 - Décembre 2014
Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal
est autorisée sous réserve de la mention d'origine.



UFC - Que Choisir du Rhône

Tél. 04 78 72 00 84 - Fax 04 72 71 85 82

Correspondance
UFC-Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site internet :
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>
Adresse e-mail :
contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon
(métro Saxe-Gambetta)
Téléphone : 04 78 72 00 84
Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h
sur rendez-vous uniquement
Permanences téléphoniques : tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie
69400 Villefranche-sur-Saône
Téléphone : 04 74 62 17 94
Bureaux ouverts le mardi de 18 h à 20 h,
le mercredi de 9 h à 12 h et le vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h sur rendez-vous.

UFC - Que Choisir du Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation
des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour
leur défense et leur droit à l'information.

BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT À PCA

L'adhésion est valable 1 an de date à date.

- L'UFC - Que Choisir du Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC - Que Choisir du Rhône ne peut agir que pour ses adhérents
à jour d'adhésion (article 63 de la loi 71-1130 du 31/12/1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

Date : Signature :

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> ADHÉSION étudiants (sur présentation carte) | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion + PCA | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 2 mois | 27 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois | 33 € |

Chèque à l'ordre de l'UFC - Que Choisir du Rhône

A renvoyer avec votre règlement à :

UFC - Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

